

平成 22 年 12 月 9 日
独立行政法人国民生活センター

消費者問題に関する 2010 年の 10 大項目

例年、国民生活センターでは、その年に消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する 10 大項目」を選定し公表している。

2010 年は、消費者庁・消費者委員会が発足 1 年を迎えるなか、新たな消費者トラブルも多く生じた年となった。

<2010 年の 10 大項目>

- ◆投資に関するトラブル急増、未公開株・社債さらに外国通貨取引も
- ◆ネット取引の中で、クレジットカードの決済代行がかかわるトラブルが深刻化
- ◆改正貸金業法完全施行、一方でクレジットカード現金化等の問題も
- ◆アフィリエイト・ドロップ SHIPPING など、ネットを利用した手軽な副業トラブル増加
- ◆住まいに関する悪質勧誘が増加、マンション販売・住宅リフォームなど
- ◆フロアマットの事故等を受け、自動車の安全性への関心高まる
- ◆ライター規制など、子どもの事故の予防に向けた取組み進む
- ◆全国共通の消費生活相談の電話番号「消費者ホットライン」(0570-064-370) 始動
- ◆新たな「消費者基本計画」が策定される
- ◆こんにやく入りゼリーの窒息事故に関し様々な検討進む、地裁判決も

◆投資に関するトラブル急増、未公開株・社債さらに外国通貨取引も〔表1〕

未公開株や怪しい社債に関するトラブルが急増している。消費生活相談をみると、契約当事者の約8割が60歳以上の高齢者であり、今年だけでも既支払金額の合計額は約240億円に上るなどトラブルが深刻化している（2005年以降の累計は約730億円）。金融機関が介入していない、発行会社の実態が不明といった特徴があり、被害回復をうたって以前に未公開株の被害にあった人に新たに購入させる手口や、複数の業者が勧誘に登場する劇場型の手口^(注1)もみられる。さらにイラクディナールなど換金性の乏しい外国通貨を「将来必ず値上がりする」「高値で買い取る」などと言って購入させる新たな投資トラブルも生じている。

国民生活センターでは、昨年9月に未公開株に関するトラブルを、11月に怪しい社債に関するトラブルを公表したのをはじめとして、今年に入ってからイラクディナールなど様々な投資トラブルについて注意喚起を行ってきたが、相談件数はなお急増している。

◆ネット取引の中で、クレジットカードの決済代行がかかわるトラブルが深刻化〔表2〕

インターネット取引の中で、決済代行業者を経由したクレジットカード決済にかかわるトラブルが増加している。国内のクレジットカード会社・決済代行業者の審査で通常排除されるべき悪質なネット事業者が、海外のクレジットカード会社等の加盟店である決済代行業者を経由して消費者に対して利用料金等を不当に請求している事例が多い。消費者は自分が行ったネット取引に決済代行業者が関与したことさえ認識していないこともある。また関係事業者が海外に存在する場合が多いこともあって問題が深刻化しており、消費者委員会は、10月に関係省庁に対して被害の防止・救済のための対策をとるよう提言した。

国民生活センターでは、この問題に関連して、3月に情報商材に関するトラブルを、9月に有料メール交換サイトに関するトラブルを公表し注意喚起を行っている。

◆改正貸金業法完全施行、一方でクレジットカード現金化等の問題も〔表3〕

今年6月、多重債務問題の解決を目的とした改正貸金業法が完全施行された。これにより個人の貸付総額を年収の1/3以下に抑える総量規制の導入や出資法の上限金利の引下げ等が実施されたほか、年収を証明する資料がない限り一定額以上の借入れができなくなった。

このような借り過ぎ・貸し過ぎを防ぐための措置がなされる中、借入れにかかわる新たな問題としてクレジットカードのショッピング枠の現金化や金貨の即現金化などの手口が現れた。

こうした中、消費者庁では、12月から消費者にクレジットカードの現金化を行わないよう呼びかけるキャンペーンを実施している。また、国民生活センターでは、4月に「クレジットカード現金化をめぐるトラブルに注意！」を、9月に「金貨の“即”現金化に注意！」を公表し注意喚起を行っている。

◆アフィリエイト・ドロップシッピングなど、ネットを利用した手軽な副業トラブル増加〔表4〕

インターネットを利用した手軽な副業に関する相談が目立っている。中でも、インターネット上に自分のウェブサイトを作り、商品広告を出して当該商品が購入された場合等に収入を得るアフィリエイト^(注2)や、自分のウェブサイト上で商品を販売して収入を得るドロップシッピング

(注1) 勧誘業者が、別の業者が販売する商品・役務・権利を、消費者の購入額を上回る金額で買い取るなどと言って、消費者に購入するよう仕向ける手口のこと

(注2) 「アフィリエイト」とは、一般的には提携先の商品広告を自分のウェブサイト上に掲載し、その広告をク

ング^(注3)に関する相談が増加している。「必ず利益になる」「月収〇万円は確実」などと業者に言われ、高額なウェブサイト作成費用を支払ったが収入にならないといった相談が多い。

国民生活センターでは、昨年11月に「アフィリエイトやドロップ SHIPPINGに関する相談が増加！」を公表し、また今年3月には、東京都がドロップ SHIPPING業者に対して全国で初めて特定商取引法に基づく行政処分を行ったが、その後も多くの相談が寄せられ、相談件数は前年同期比で倍増している。さらにトラブルはモバイルサイトへも広がりを見せている。

◆住まいに関する悪質勧誘が増加、マンション販売・住宅リフォームなど〔表5〕

「投資用マンションの購入を強く迫られ、断ると脅された」など、マンションの悪質な勧誘に関する相談が増加している。消費者が勧誘を断ると暴力をふるわれたり脅されるなど、犯罪とも言える勧誘が行われているほか、長時間勧誘や夜間の勧誘を受けた結果、根負けして契約させられたという相談も目立つ。また、一時減少傾向を示していた住宅リフォーム工事の訪問販売に関する相談も、昨年から再び増加に転じており、過去に社会的に大きな問題となった認知症高齢者等に対する悪質な勧誘もみられる。

国民生活センターでは、10月に「住宅リフォーム工事の訪問販売トラブルが再び増加へ」を、11月に「ますますエスカレートするマンションの悪質な勧誘」を公表し注意喚起を行っている。

◆フロアマットの事故等を受け、自動車の安全性への関心高まる〔表6〕

米国で自動車のフロアマットにアクセルペダルが引っ掛かって死亡したという事故が昨年秋に大きく報道され、日本でも自動車の安全性への関心が高まった。また今年4月には、東京消防庁より子どもがパワーウィンドウに指を挟まれて重症を負った事故も公表された。

こうした中、国民生活センターはフロアマット及びパワーウィンドウに関するテストを実施し公表するとともに、自動車業界等に対して安全性の改善等に向けた要望を行った(3月、7月)。また、自動車のリコール制度にも注目が集まったことから、消費者委員会は、5月に自動車リコール制度に関する実態調査を開始し、その結果を踏まえ8月に委員会初となる建議「自動車リコール制度に関する建議」を行った。

◆ライター規制など、子どもの事故の予防に向けた取組み進む

消費者庁は、今年3月、子どもの火遊びによる火災の半数以上はライターが原因であり、5歳未満では7割近くが死傷しているという調査結果を公表した。こうした中、経済産業省は、使い捨てライター等を消費生活用製品安全法に基づく特定製品及び特別特定製品に追加した。これにより、子どもに対する安全対策を行っていないライターは、来年9月27日以降販売できなくなる。また、消費者庁は、昨年12月に「子どもを事故から守る！プロジェクト」を立ち上げ、子どもの事故の予防に向けた様々な取組みを開始しており、今年9月からは子育て世帯向けに携帯サイトを開設し「子ども安全メール from 消費者庁」を配信している。

国民生活センターでは、3月に輸入品の子ども用アクセサリに関するテスト等を実施し公表したほか、ジュニア用ブーツの飾りに関する事故、スリングや抱っこひもに関する事故、ローラー付シューズに関する事故について注意喚起を行っている。

リックした人が提携先から商品を購入するなどした場合、一定額の報酬を得られるというもの
(注3) 「ドロップ SHIPPING」とは、一般的には自分のウェブサイト上に商品を掲載し、商品の申込があった場合、メーカーや卸業者等から申込者へ商品を直送するというもの

子どもの事故は親が気をつけていけばすべて防げるというものではなく、その予防は社会全体で取り組むべき重要な課題となっている。

◆全国共通の消費生活相談の電話番号「消費者ホットライン」(0570-064-370)始動〔表7〕

今年1月、誰もがアクセスしやすい一元的な消費生活相談窓口として、国による「消費者ホットライン」(0570-064-370:ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを!)がスタートした。消費者がどこに相談してよいか分からない場合でも、「消費者ホットライン」に電話すれば身近な消費生活相談窓口につながり相談を受けられる仕組みになっている。

これに伴い国民生活センターでは、土日祝日に開所していない消費生活相談窓口の機能を補完するため、「土日祝日相談」を開始している。毎月概ね900件程度の相談が寄せられており、特に給与生活者からの相談が多いという傾向がある。

◆新たな「消費者基本計画」が策定される

今年3月、2010～2014年度の5年間を対象とする新たな「消費者基本計画」が閣議決定された。本計画は、消費者庁・消費者委員会の発足により新たなステージに入った消費者政策において極めて重要な役割を担うものとなる。

本計画では、消費者政策の基本的な課題として、①消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援、②地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上、③経済社会の発展への対応の3点を挙げ、それぞれに関して今後5年間に講ずべき施策が具体的に列挙された。具体的な施策は171項目に及び、毎年度その実施状況を検証し必要があれば見直すこととされている。

◆こんにゃく入りゼリーの窒息事故に関し様々な検討進む、地裁判決も

こんにゃく入りゼリーによる窒息事故の問題に関して、様々な検討が進んでいる。食品安全委員会は、6月にこんにゃく入りのもを含むミニカップゼリーの一口あたりの窒息事故頻度を飴と同程度と推測する食品健康影響評価結果を消費者庁に通知した。消費者庁の「食品SOS対応プロジェクト」は同評価結果を踏まえ、多くのこんにゃく入りゼリーについては、重篤な窒息事故につながり得るリスク要因を複数有していると指摘することが可能という報告を7月にまとめた。また同月、消費者委員会においては、消費者被害の発生または拡大の防止の実効性を確保する観点から、できる限り広範に対応することのできる法整備に向けた検討を進めるべきとする提言をした。さらに、消費者庁は9月に「こんにゃく入りゼリー等の物性・形状等改善に関する研究会」を立ち上げ、検討を進めている。

なお、ミニカップタイプのこんにゃく入りゼリーを幼児がのどに詰まらせて2008年9月に死亡した事故に関して、今年11月、当該事件について製造物責任法上の責任は事業者にはないとする判決が神戸地方裁判所姫路支部であった。遺族側は控訴している。

〔付録〕

◇国民生活センター創立 40 周年を迎える

国民生活センターは 2010 年 10 月に創立 40 周年を迎えた。1970 年の発足以来、消費者被害の救済と予防を事業の第一の柱とし、今日まで消費生活に関する情報の収集・分析・提供、相談処理、研修、商品テスト等を通じて消費者行政の中核的实施機関としての役割を担ってきた。

消費者庁・消費者委員会が発足するなど消費者行政を取り巻く環境は大きく変化している。こうした中、国民生活センターは、今後とも国民・消費者に貢献する組織として、消費者庁や各地の消費生活センター等と緊密に連携しながら消費者被害の救済・予防に向け積極的に取り組んでいくこととしている。

【参考資料】

※ 2010年の相談件数等は、10月末までにPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に登録されたもの（個別の注釈がある場合を除く）。また、2009年の（ ）内は2009年10月末までにPIO-NETに登録された相談件数等

【表1】

①「未公開株」「怪しい社債」「イラクディナール」「スーダンポンド」に関する相談件数

	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年
未公開株	4,806	2,732	2,812	5,091 (2,950)	5,629
怪しい社債	38	44	88	733 (325)	2,759
イラクディナール	0	0	0	4 (1)	458
スーダンポンド	0	0	0	0 (0)	86

*「怪しい社債」は、金融機関等以外から勧誘を受けた社債に関する相談を集計(②、③も同様)

②「未公開株」「怪しい社債」に関する既支払金合計額（概算）

	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年
未公開株	102億円	74億円	95億円	146億円 (87億円)	156億円
怪しい社債	4億円	1億円	15億円	21億円 (9億円)	85億円

③「未公開株」「怪しい社債」に関する契約当事者の年代（2010年）

	60歳未満	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答
未公開株	14%	28%	34%	17%	6%
怪しい社債	17%	25%	35%	17%	6%

【表2】「決済代行業者」に関する相談のうち支払手段が「クレジットカード」の相談件数

クレジットカード の決済代行	2009年			2010年		
	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	4～6月	7～9月
	323	354	460	559	877	651

〔表3〕「多重債務」「クレジットカード現金化」「金貨の即現金化」に関する相談件数

	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年
多重債務	76,110	87,980	92,757	84,036 (59,610)	53,071
クレジットカード 現金化	109	94	163	209 (171)	346
金貨の即現金化	—	—	3	28	47

*「金貨の即現金化」は、2008年4月以降の相談について2010年8月20日までにPIO-NETに登録されたものを集計

〔表4〕

①「アフィリエイト」と「ドロップ SHIPPING」に関する相談件数

	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年
アフィリエイト・ ドロップ SHIPPING	106	151	289	1,000 (619)	1,416

*相談内容からは「アフィリエイト」と「ドロップ SHIPPING」の相談件数を正確に区別することが困難であるため、2つを合わせて集計(②も同様)

②「アフィリエイト」と「ドロップ SHIPPING」に関する相談における契約金額(2010年)

契約金額	分布
10万円未満	14%
50万円未満	28%
100万円未満	28%
100万円以上	18%
無回答	13%

〔表5〕「マンションの勧誘」「住宅リフォーム工事の訪問販売」に関する相談件数

	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年
マンションの勧誘	3,278	3,328	4,129	5,150 (3,421)	4,112
うち 強引・強迫	2,645	2,641	3,299	4,272 (2,818)	3,392
うち 長時間勧誘	224	256	318	469 (312)	387
うち 夜間勧誘	189	175	219	305 (201)	217
住宅リフォーム工事 の訪問販売	6,608	5,547	5,388	5,609 (3,815)	4,275
うち 判断能力 不十分者契約	331	303	268	277 (183)	188

〔表6〕「四輪自動車」に関する相談件数

	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年
四輪自動車	14,850	14,249	13,398	14,459 (9,663)	12,431
うち リコール	275	245	219	220 (150)	385

〔表7〕

①土日祝日相談の受付件数

土日祝日相談の 受付件数	2010年1月	2月	3月	4月	5月
	794	1,001	1,077	913	1,142
	6月	7月	8月	9月	合計
	649	844	711	823	7,954

*受付件数には、苦情のほか、問合せ・要望を含む

②平日相談・土日祝日相談における相談者の職業（2010年1～9月）

	平日相談	土日祝日相談
給与生活者	41%	67%
自営・自由業	7%	5%
家事従事者	23%	13%
無職	19%	7%
学生	2%	6%
その他・不明	8%	2%

※ 関連する国民生活センターの公表資料

◆投資に関するトラブル急増、未公開株・社債さらに外国通貨取引も

- ①未公開株のトラブルが再び増加ー「劇場型」「被害回復型」など新たな手口が次々登場ー
(2009年 9月 15日)
- ②見知らぬ業者からの「怪しい社債」の勧誘に耳を貸さないで！
(2009年 11月 18日)
- ③商号変更後・会社解散後も旧社名で社債を発行する業者
ーアフリカントラスト、アフリカパートナー名の社債には手を出さないでー
(2010年 3月 17日)
- ④イラク通貨（イラクディナール）の取引に要注意！
ー高齢者等をねらった新手的投資トラブルー
(2010年 6月 24日)
- ⑤換金性の乏しい外国通貨の取引にご注意！
ーイラクディナールに続き、今度はスーダンポンド…ー
(2010年 9月 24日)
- ⑥ワールド・リソースコミュニケーションの自社社債に関する消費者トラブルの現状について
(2010年 10月 29日)
- ⑦二次被害としてリゾート会員権など金融商品以外にも広がる劇場型勧誘トラブル
ー過去に未公開株や社債トラブルに遭った人はご注意ください！ー
(2010年 11月 25日)

◆ネット取引の中で、クレジットカードの決済代行がかかわるトラブルが深刻化

- ①「絶対儲かる」「返金保証で安心」とうたう情報商材に注意！
ー情報商材モール業者を介して購入した事例から見る問題点ー
(2010年 3月 17日)
- ②悪質な「有料メール交換サイト」にご注意！
ー「会いたい」「悩みを聞いて」「お金をあげる」というメールを安易に信用しないで！ー
(2010年 9月 1日)

◆改正貸金業法完全施行、一方でクレジットカード現金化等の問題も

- ①「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！
ー利用者自身も思わぬ大きなトラブルに巻き込まれるおそれが一
(2010年 4月 7日)
- ②「金貨の“即”現金化」に注意！
ー後払い、転売で負債が膨らむトラブルが増加ー
(2010年 9月 1日)
- ③「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！第二弾
ー融資を得たいという目的での利用のほか、紹介されて利用してしまうケースもー
(2010年 12月 1日)

◆アフィリエイト・ドロップ SHIPPINGなど、ネットを利用した手軽な副業トラブル増加

- ①アフィリエイトやドロップ SHIPPINGに関する相談が増加！
ー「簡単に儲かる！」？ インターネットを利用した“手軽な副業”に要注意ー
(2009年 11月 4日)
- ②モバイルサイト内職にご注意！
ーサイト作成料等の支払いに、無理に現金を作らせることもー
(2010年 12月 9日)

◆住まいに関する悪質勧誘が増加、マンション販売・住宅リフォームなど

- ①住宅リフォーム工事の訪問販売トラブルが再び増加へ
ー認知症高齢者などへの見守りでトラブルの拡大防止をー (2010年10月21日)
- ②ますますエスカレートするマンションの悪質な勧誘
ー増加する「強引・強迫」「長時間」「夜間」勧誘ー (2010年11月25日)

◆フロアマットの事故等を受け、自動車の安全性への関心高まる

- ①乗用車用フロアマットのアクセルペダル等への影響に関する調査結果 (2010年3月30日)
- ②パワーウィンドウの安全性 (2010年7月21日)

◆ライター規制など、子どもの事故の予防に向けた取組み進む

- ①ジュニア用ブーツの左右の飾りが絡まり転倒 (2010年3月3日)
- ②学童保育サービスの環境整備に関する調査研究
ー都道府県の取り組みに大きな格差ー (2010年3月17日)
- ③子どもが使用することのあるアクセサリに関する調査結果
ーカドミウム、鉛の溶出についてー (2010年3月25日)
- ④スリングや抱っこひもなど赤ちゃん用子守帯に注意 ー窒息、転落、股関節脱臼の危険性もー (2010年3月26日)
- ⑤子どもに流行の「ローラー付シューズ」の事故
ー使用者の骨折事故だけでなく、巻き添え事故も発生ー (2010年5月26日)
- ⑥子ども用防災頭巾の安全性 (2010年9月1日)

◆全国共通の消費生活相談の電話番号「消費者ホットライン」(0570-064-370)始動

- ①土日祝日相談受付状況(速報)
ー2010年1月16日(土)、17日(日)受付分ー (2010年1月20日)
- ②「国民生活センター土日祝日相談」開始後1ヶ月間の受付状況
ー2010年1月16日(土)～2月14日(日)受付分ー (2010年3月3日)

◆こんにゃく入りゼリーの窒息事故に関し様々な検討進む、地裁判決も

- ①ミニカップタイプのこんにゃく入りゼリーの現状について(2010年) (2010年5月18日)

【本件問い合わせ先】総務部企画調整課

TEL : 03-3443-6284